

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 TEORI (MSDM) MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dalam suatu organisasi. Menurut Simora, manajemen sumber daya manusia merupakan pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu dari suatu anggota organisasi atau kelompok kerja. Sedangkan menurut Schuler, et al, manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberikan kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan berbagai fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa MSDM merupakan kegiatan, perencanaan pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.

Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral, dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan tersebut akan berjalan lancar apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Kegiatan MSDM dari manajemen sumber daya manusia terdiri dari beberapa fungsi, yaitu; perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengadaan,

pengendalian, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.¹

1.2 KINERJA KARYAWAN

1.2.1 Definisi Kinerja

Kinerja (prestasi kerja) berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya dicapai. Kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja, kinerja adalah output yang dihasilkan oleh pegawai dalam mengembani kewajiban yang dibebankan kepadanya sesuai dengan divisinya. Kinerja merupakan hasil dari terlaksananya tugas yang di bebaskan terhadap seorang pegawai yang dapat dilihat dari kualitas ataupun kuantitasnya.²

Menurut Handoko, Kinerja merupakan suatu proses evaluasi terhadap hasil kerja pegawai yang dinilai oleh pihak yang berwenang dalam suatu organisasi. Menurut Guritno dan Waridin, kinerja merupakan pencapaian hasil kerja para pegawai yang diukur berdasarkan standar atau kriteria suatu organisasi.

Kinerja dalam organisasi dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yang pertama yaitu kinerja sumber daya manusia yang terdiri dari kinerja individual pegawai. Dan yang kedua yaitu kinerja kelompok. Sedangkan kinerja

¹ Edy Sutrisno, Op.cit., hlm. 5

² Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (PT. Remaja Rosdakarya, 2016), hlm. 67

nonsumber daya manusia terdiri dari kinerja produksi, kinerja pemasaran, kinerja keuangan dan kinerja peralatan.³

1.2.2 Kinerja Dalam Perspektif Islam

Islam menganjurkan setiap umatnya diwajibkan bekerja keras guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Bekerja keras memiliki banyak manfaat, selain dapat menjadikan hidup yang sejahtera, tentram, dan nyaman. Selain kita juga bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari. Anjuran tersebut tertuang dalam ayat-ayat berikut:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أَنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya : “Barang siapa mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan” Allah berfirman dalam (QS An Nahl ayat 97)

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عُلَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada

³ Wirawan, *Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan penelitian*, (Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada, 2015), hlm. 732

(Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” Allah berfirman dalam (QS At-Taubah ayat 105)

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ
وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Artinya :”apabila telah ditunaikan sholat maka bertebaranlah kamu dimuka bumi dan carilah karunia Allah, ingatlah Allah sebanyak- banyaknya supaya kamu beruntung.” Allah berfirman dalam (Surat Al-Jumu'ah 10).⁴

Ayat-ayat diatas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Kalau kedua hal itu telah menjadi landasan kerja seseorang, maka akan tercipta kinerja yang baik⁵

1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Menurut Hasibuan:

1. Kepiawaian atau penguasaan terhadap bidang pekerjaan
2. Komitmen yang baik dalam bekerja
3. Pengalaman kerja
4. Efisiensi dalam memanfaatkan waktu
5. Tekad yang optimis untuk bekerja

⁴ Qur'an Kemenag, diakses di <https://quran.kemenag.go.id/sura/5>, 2020

⁵ Nurul Ichsan, *Kerja, Bisnis Dan Sukses Menurut Islam*, The Journal of Tauhidinomics Vol. 1 No. 2 (2015) hlm. 167

6. Lingkungan atau kondisi tempat kerja

1.2.4 Faktor Yang Dapat Meningkatkan Kinerja:

1. Jumlah modal kerja/investasi
2. Produk yang berkualitas dan terjangkau
3. Teknologi yang memadai
4. Tenaga kerja yang berkompeten
5. Pengetahuan tentang informasi pasar
6. Manajemen pemasaran⁶

1.2.5 Faktor Kriteria Penilaian Kinerja Menurut Dessler:

1. Kualitas, yang dapat diukur dari ketepatan, ketelitian, penampilan, dan hasil *output*
2. Kuantitas pekerjaan, yang dapat dilihat dari total *output*, dan seberapa besar peran pegawai dalam mencapai target
3. *Supervise* dari pimpinan, yang dapat dilihat dari saran, bimbingan, dan evaluasi
4. Kehadiran, yang dapat dilihat dari kedisiplinan dalam ketepatan waktu
5. Konservasi, kemampuan pegawai dalam mengendalikan masalah masalah dan setiap urusan yang terjadi⁷

1.2.6 Dimensi Kinerja Karyawan Menurut Wirawan:

1. Hasil kerja, yaitu hasil dari pekerjaan pegawai yang dapat diukur kualitas dan kuantitasnya

⁶Muhammad Busro *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta, Prenadamedia Group, 2018), hlm. 91

⁷ Ibid, hlm 97

2. Perilaku kerja, yaitu profesionalitas seorang pegawai dalam membedakan perilaku kerja dan perilaku pribadinya tergantung situasi yang dihadapi.
3. Sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan, yaitu sifat diri yang harus dimiliki oleh pegawai agar dapat menyesuaikan diri pada posisi atau jabatan yang ditempatkan.⁸

2.2.7 Indikator kinerja karyawan menurut Stephen Robbin dibagi menjadi empat yaitu :

1. Kualitas, yaitu nilai yang diukur melalui kewajiban yang diterima oleh pegawai yang dikatakan memenuhi standar dalam segi kemampuan, keterampilan, kecepatan, dan ketelitian.
2. Kuantitas, yaitu jumlah output yang dihasilkan oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya.
3. Efektivitas, yaitu cara yang dipilih dan dianggap yang paling tepat untuk meningkatkan hasil dari pengelolaan sumber daya.
4. Ketepatan waktu, yaitu keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugas pada waktu yang telah ditentukan yang dapat dilihat dari hasil dan efektifitas waktu yang dipergunakan.⁹

⁸Ibid, hlm. 733

⁹Stephen P Robbin, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hlm. 260

1.3 PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI

1.3.1 Definisi Penggunaan Teknologi Informasi

Teknologi informasi atau dalam bahasa inggris disebut dengan *information technology* (IT) merupakan peralatan teknis yang digunakan untuk mengolah data ataupun angka yang lalu disajikan dalam bentuk informasi serta dapat dijamin kebenarannya.¹⁰ Dengan adanya teknologi informasi pekerjaan manusia menjadi lebih cepat dan akurat. Teknologi informasi merupakan alat yang diciptakan untuk membantu kegiatan manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, dan mengoperasikan berbagai data menjadi suatu informasi yang dapat dibagikan melalui media komunikasi. TI dapat berbentuk komputer, telepon, televisi, dan alat elektronik lainnya.¹¹

Menurut Martin, teknologi informasi merupakan hasil dari gabungan antara teknologi komputer dengan teknologi komunikasi, komponen teknologi komputer meliputi perangkat keras dan perangkat lunak yang bertugas untuk mengoperasikan dan menyimpan informasi sedangkan teknologi komunikasi bertugas mengirimkan informasi. Menurut McKeown, teknologi informasi merupakan suatu bentuk teknologi, yang memiliki berbagai macam bentuk dan

¹⁰ Mohammad Faisal Amir, *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), hlm. 287

¹¹ Novi Rukhviyanti, *Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan*, Jurnal Informasi Volume X No.2 / November / 2018, hlm 81

berfungsi sebagai pembuat, pengubah, penyimpan, dan pengoperasian suatu informasi.¹²

2.3.2 Ruang Lingkup Teknologi Informasi

1) Teknologi Komputer

Teknologi komputer adalah merupakan sistem yang berfungsi sebagai pengolah informasi Menurut Robert H. Blissmer, komputer merupakan suatu sistem elektronik yang bertugas membantu memudahkan pekerjaan manusia dalam menginput, mengelola, menyimpan sehingga dapat menghasilkan informasi sebagai *output*.

Unsur teknologi komputer, berikut merupakan beberapa teknologi komputer yang digunakan didunia perbankan :

- a. *Hardware*, yaitu perangkat keras komputer yang memiliki bentuk fisik seperti : monitor, CPU, *keyboard*, *printer*, ATM, *faximile*, telepon, mesin *fotocopy* dan lain-lain.
- b. *Software*, yaitu perangkat lunak komputer yang bertugas mengoperasikan suatu perintah dalam komputer. seperti : microsoft, Windows, Temenos 24, *Online banking system*, BSM *Electronic pacroll*, photosop, dan lain-lain.
- c. *Brainware*, merupakan pengguna yaitu manusia yang mengoperasikan teknologi tersebut.

2) Teknologi Komunikasi

¹² Rahmat Sulaiman Naibaho, *Peranan Dan Perencanaan Teknologi Informasi Dalam Perusahaan*, Jurnal Warta Edisi : 52 | ISSN : 1829 – 7463 April 2017

Menurut Quible teknologi komunikasi merupakan alat yang berfungsi sebagai perantara informasi yang menggunakan teknologi telepon. Teknologi komunikasi menyangkut transmisi suara, data dan gambar dari suatu lokasi ke lokasi yang lain”. Menurut Rowe teknologi komunikasi merupakan alat komunikasi yang bertugas menyampaikan suatu informasi dari suatu tempat ketempat yang lain melalui perlatan-peralatan elektronik”. Teknologi komunikasi merupakan hasil dari pengelolaan data yang kemudian salurkan ke berbagai tempat yang dituju Seperti telepon, telegram, internet, dan lain-lain.¹³

2.3.3 Fungsi Teknologi Informasi :

1. Menangkap (*capture*), yaitu proses mengumpulkan setiap aktivitas yang diterima
2. Mengolah (*processing*), yaitu proses pengoperasian setiap data dan informasi mulai dari mengumpulkan, menganalisis, hingga menyalurkan informasi.
3. Menghasilkan (*generating*), yaitu hasil dari pengolahan menjadi sesuatu yang bermanfaat
4. Menyimpan (*storage*), yaitu proses penyimpanan data dan informasi yang akan dijadikan sebagai pedoman di masa yang akan datang.

¹³ Aris Kurniawan, *Teknologi Informasi Dan Komunikasi – Sejarah, Pengertian, Manfaat, Dampak, Pengelompokan, Komponen, Pendidikan, Klasifikasi*, diakses pada <https://www.gurupendidikan.co.id/teknologi-informasi-dan-komunikasi/>, 2020

5. Mencari kembali (*retrival*) yaitu proses menyelusuri kembali data dan informasi yang sudah ada untuk pengolahan selanjutnya.
6. Transmisi (*transmission*), yaitu proses penyaluran data atau informasi ke jaringan komunikasi¹⁴

2.3.4 Penerapan Teknologi Informasi:

Di zaman sekarang ini disetiap aktivitas kegiatan manusia tidak pernah lepas dari penggunaan teknologi, yang menjadikan timbulnya hubungan yang bekesinambungan antar keduanya. Maka dari itu perbankan berkomitmen untuk selalu memperbaharui teknologinya agar dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat dan kebutuhan karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Teknologi informasi sangat berkontribusi dalam memajukan suatu sistem perbankan Dengan penerapan teknologi pada suatu bank selain bertujuan untuk memudahkan transaksi nasabah agar tidak perlu untuk datang ke bank hanya untuk menarik, menabung atau mengecek saldo mereka, juga bertujuan untuk memudahkan operasional internal perusahaan serta dapat mengembangkan pemasaran kualitas produk ataupun layanan yang di tawarkan.

Jenis-jenis teknologi informasi dalam perbankan:

1.ATM

¹⁴ Rahmat Sulaiman Naibaho, *Peranan Dan Perencanaan Teknologi Informasi Dalam Perusahaan*, Jurnal Warta Edisi : 52 | ISSN : 1829 – 7463 April 2017

2. *Phone banking*

3. *Internet banking*

4. *SMS/m banking*¹⁵

2.3.5. Indikator Penggunaan Teknologi Informasi Menurut Thompson et al:

1. Faktor sosial, merupakan anggapan seseorang bahwa kehadiran orang lain telah mendorongnya untuk menggunakan teknologi informasi.
2. Perasaan, merupakan suatu kondisi dirasakan oleh seseorang dalam menjalankan pekerjaannya, apakah ia merasa senang, puas, dan, nyaman dalam menggunakan teknologi informasi
3. Kesesuaian tugas, merupakan kesesuaian antara penggunaan teknologi dengan kebutuhan tiap-tiap bidang pekerjaan pegawai.
4. Konsekuensi jangka panjang, merupakan *output* yang diperoleh pada masa kini agar bermanfaat untuk kebutuhan dimasa yang akan datang.
5. Kondisi yang memfasilitasi, merupakan suatu keadaan lingkungan atau kondisi di tempat kerja yang dianggap mendukung atau mempermudah pegawai dalam bekerja¹⁶

¹⁵ Viravail, *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Bidang Perbankan*, diakses dari <http://blog.ub.ac.id/viraagustin/aplikom/pemanfaatan-teknologi-informasi-dalam-bidang-perbankan/>, pada tanggal 12 maret 2020 pukul 22.00

¹⁶ Sabihaini, *Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kinerja Individual* (Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala, 2006), hlm. 5

2.3.6 Keuntungan Penggunaan teknologi Informasi menurut Murhada dan Yo Ceng Giap :

1. Kecepatan (*Speed*), teknologi sangat berkontribusi dalam membantu pekerjaan manusia menjadi lebih cepat dan akurat.
2. Konsistensi (*Consistency*), pengolahan komputer mampu menghasilkan *ouput* yang tepat dan konsisten sesuai dengan standar yang telah di format
3. Ketepatan (*Precision*), akurasi dari pengelolaan komputer sangatlah cepat dan tepat bahkan mampu memperhitungkan, mengidentifikasi, dan mendeteksi setiap perhtitungan, perbedaan atau kesalahan yang tidak disadari oleh manusia.
4. Keandalan (*Reliability*), hasil pengolahan komputer dapat dipercaya dan dibuktikan kebenarannya serta memiliki tingkat kesalahan yang lebih kecil.¹⁷

2.3.7 Manfaat Teknologi Informasi :

1. Mempermudah pekerjaan manusia dalam memperoleh dan menyebarkan informasi
2. Mengembangkan kompetensi
3. Perencanaan sistem yang strategis
4. Fokus terhadap kepuasan konsumen dan peningkatan pelayanan

¹⁷ Rosidah & Tina Arantika, *Peran Teknologi Untuk Pengembangan Karir Sekretaris*, Jurnal Efisiensi – Kajian Ilmu Administrasi Vol. XV No. 1, ISSN 1412-1131, e-ISSN 2528-5750, Hal. 43-50, 2018, hlm 46

5. Meningkatkan produktivitas kerja dan kualitas produk/jasa
6. Pengevaluasian ulang terhadap perencanaan bisnis
7. Mempercepat pekerjaan sehingga lebih mengoptimalkan dalam memanfaatkan waktu.¹⁸

1.4 KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA

1.4.1 Pengertian Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut teori Bauder dalam teorinya yang berjudul *capital orthodox* menjelaskan bahwa terdapat tiga modal sumber daya manusia yaitu (1) tingkat pendidikan, (2) Pengalaman kerja, dan (3) keterampilan kerja. Teori tersebut menyimpulkan bahwa kompetensi yang terdidik dan terampil merupakan salah satu modal yang harus dimiliki oleh tiap sumber daya manusia.¹⁹

Kompetensi secara harfiah berasal dari kata *competence* yang berarti kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Kompetensi secara etimologi merupakan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang yang dapat dilihat melalui dimensi perilakunya²⁰

Kompetensi menurut Spencer dan Spencer, adalah sesuatu yang menjadi tolak ukur dari karakteristik tiap-tiap individu dalam menyelesaikan pekerjaannya yang berarti

¹⁸ Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm 25

¹⁹ Muhammad Busro, *op.cit.*, 28

²⁰ Edy Sutrisno, *op. cit.*, hlm 202

kompetensi merupakan suatu kemampuan yang melekat pada diri seseorang yang dapat dijadikan penilaian dalam kualitas pekerjaannya. Kompetensi menurut Wibowo, merupakan kemampuan pegawai dalam melaksanakan kewajibannya berdasarkan potensi dan pengetahuan dalam menggeluti suatu bidang tertentu.

Sumber Daya Manusia atau *human resources* merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki kemampuan untuk berpikir dan bergerak sesuai dorongan diri sendiri sehingga dapat menghasilkan karya seperti untuk memajukan suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya unsur pendukung yang dapat mengelola tenaga, dana, dan sarana prasarana demi mencapai tujuan perusahaan.²¹

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia adalah suatu kemampuan yang menjadi karakteristik diri seseorang dalam melakukan pekerjaannya demi menghasilkan *output* yang berkualitas.

1.4.2 Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Islam

Sumber daya manusia menurut Al-Qur'an adalah Potensi manusia yang dapat dikembangkan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan menjadi khalifah Allah swt, manusia diberikan potensi oleh Allah yang

²¹ Vithzal Rivai Zainal, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2015), hlm. 368

berupa beragama sejak manusia itu dilahirkan, potensi ini disebut fitrah. Berikut merupakan beberapa ayat yang memotivasi umat muslim agar berjihad untuk melaksanakan tugas dengan baik.

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرصُومٌ

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh. Allah berfirman dalam (Surat As-Saff ayat 4).

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ذَٰلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya : "maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama Allah (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu, tidak ada perubahan dalam fitrah Allah. (itulah) agama yang lurus, tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui" Allah berfirman dalam (Ar-Ruum Ayat 30)

Ayat ini menjelaskan dorongan motivasi dari Allah untuk hamba-hambaNya agar berjihad di jalanNya dan sebagai pengajaran bagi mereka apa yang harus dikerjakan. Yaitu, mereka harus berbaris dalam jihad secara sejajar dan lurus tanpa adanya celah dalam barisan. Barisan-barisan mereka harus teratur sehingga akan tercapai kesetaraan di

antara *mujahidin*, saling memperkuat dan menimbulkan rasa takut bagi musuh serta saling menggiatkan satu sama lain²²

1.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Menurut Michael Zweel:

1. Keyakinan dan nilai-nilai, merupakan kepercayaan terhadap diri sendiri yang dapat melahirkan sikap semangat dan optimis untuk berkarya dan berinovasi.
2. Keterampilan, merupakan suatu kelebihan yang harus dimiliki tiap pegawai dalam melakukan pekerjaannya serta menunjukkan dirinya bahwa ia layak di suatu organisasi.
3. Pengalaman, merupakan ilmu, pengetahuan, dan pelajaran yang didapat dari masa lalu yang sangat berguna untuk masa sekarang yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi.
4. Karakteristik kepribadian, merupakan watak yang melekat pada diri seseorang yang dapat berubah seiring dengan waktu. Kepribadian dapat mempengaruhi kompetensi seorang manajer ataupun pegawai.
5. Motivasi, merupakan dorongan yang menimbulkan semangat kepada para staf-staf pegawai yang dipengaruhi melalui apresiasi oleh atasan.

²² Tafsirweb, Quran Surat As-Shaff Ayat 4 diakses pada <https://tafsirweb.com/10876-quran-surat-as-shaff-ayat-4.html>, 2020

6. Isu emosional, merupakan perasaan yang dialami pegawai yang menimbulkan rasa tidak percaya diri atau rasa takut akan membuat kesalahan, yang mengakibatkan menurunnya tingkat motivasi seorang pegawai.
7. Kemampuan intelektual, merupakan kemampuan dalam berpikir, nalar, dan ketepatan dalam menyelesaikan masalah.
8. Budaya organisasi, merupakan kegiatan-kegiatan dari organisasi yang mempengaruhi kompetensi seperti praktik, kebiasaan, dan proses.²³

1.4.4 Konsep Kompetensi menurut Gordon:

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu ilmu yang dimiliki seseorang karena pernah belajar ataupun pernah mengalami kejadian.
2. Pemahaman (*understanding*), yaitu hasil yang diperoleh dari pembelajaran.
3. Kemampuan (*skill*), yaitu sesuatu yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan beban kerjanya.
4. Nilai (*value*), yaitu standar yang dapat dilihat dari perilakunya.
5. Sikap (*attitude*), perasaan yang dimiliki seseorang karena adanya reaksi dari luar.

²³ Wibowo, *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2007)hlm. 283

6. Minat (*interest*), yaitu ketertarikan seseorang dalam melakukan sesuatu.²⁴

1.4.5 Karakteristik Kompetensi menurut Spencer dan Spencer:

1. Motif (*motives*), adalah sesuatu yang menjadi alasan bagi seseorang dalam bertindak dan mengambil keputusan
2. Traits (watak), adalah reaksi yang ditampilkan seseorang yang ditunjukkan melalui perilaku, seperti percaya diri, stress, dan lain-lain.
3. Konsep diri (*self concept*), adalah nilai atau citra yang dimiliki seseorang yang dapat diukur melalui tes untuk melihat sikapnya dalam bekerja
4. Pengetahuan (*knowledge*), adalah kemampuan yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu yang tidak dapat diukur melalui tes karena kita tidak bias melihat apakah seseorang
5. Kemampuan (*Skills*), adalah kemampuan karyawan dalam melakukan tugasnya baik dalam berpikir ataupun bertindak.²⁵

1.4.6 Langkah-langkah Menentukan Kompetensi :

1. Fungsi, (*function of job*), hal yang pertama dilakukan yaitu menentukan fungsi-fungsi khusus terhadap posisi.

²⁴Edy Sutrisno, op.cit., 204

²⁵ Ibid, hlm 206

2. Kegiatan (*activites/process*), yaitu mengetahui proses aktivitas dari pegawai.
3. Kompetensi (*competencies*), penentuan kompetensi apa yang sesuai pada bidang tersebut.

1.4.7 Manfaat Kompetensi Menurut Ruky :

1. Sebagai memperjelas kriteria kerja dan tujuan yang hendak dicapai berdasarkan keterampilan, wawasan, dan karakter.
2. Sebagai cara untuk menyeleksi karyawan terbaik yang dapat dinilai dari perilakunya.
3. Untuk memaksimalkan produktivitas, yaitu dengan mengandalkan kemampuan karyawan agar mencapai tujuan organisasi.
4. Sebagai dasar untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan), yaitu keadilan dalam sistem pemberian imbalan yang lebih transparan.
5. Untuk memudahkan adaptasi terhadap lingkungan, yaitu memberikan kemampuan yang mampu mengikuti perkembangan zaman.
6. Sebagai penyalaras perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi, yaitu untuk menghubungkan nilai-nilai dan hal-hal yang harus dijadikan pedoman dalam bekerja.

26

1.4.8 Indikator Kompetensi Sumber Daya Manusia Menurut Hutapea dan Thoha :

1. hasil kerja, merupakan hasil yang didapatkan pegawai secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.
2. kemampuan karyawan, merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu
3. pelayanan pelanggan, merupakan pemberian layanan atau servis yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen
4. peningkatan karyawan, merupakan peningkatan kualitas ataupun kuantitas kerja karyawan dibandingkan dengan waktu sebelumnya.²⁷

1.5 KEPUASAN KERJA

1.5.1 Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge, merupakan suatu kondisi dimana pegawai merasa senang atau menikmati pekerjaannya yang merupakan hasil dari evaluasi kerjanya sendiri. Kepuasan kerja menurut Colquitt, Lepine, Wesson, merupakan tingkat emosional

²⁷ Ronisimus Sanggemi, *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Instansi Pemerintahan* (Survei Pada Bpka Kota Bandung), 2017, Hlm. 2

menyenangkan yang dirasakan oleh pegawai atas penilaian dan pengalaman kerja yang dialami. Dengan kata lain kepuasan kerja berarti bagaimana perasaan dan pikiran kita dalam menjalankan pekerjaan.²⁸

Perasaan positif atau negatif dalam bekerja akan menimbulkan pengaruh terhadap dirinya dan lingkungan organisasi. Jika pegawai merasa puas ia akan menyenangi pekerjaannya sehingga kinerjanya akan meningkat tetapi jika pegawai tidak merasa puas dengan pekerjaannya maka ia tidak akan menikmati pekerjaannya sehingga kinerjanya akan menurun.²⁹

1.5.2 Faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja menurut Brown dan Ghiselli:

1. Kedudukan
2. Jabatan atau pangkat
3. Jaminan financial dan jaminan social
4. Mutu pengawasan³⁰

1.5.3 Pengaruh kepuasan kerja yang dikembangkan oleh para pakar yang diambil dari *Minnesota Satisfaction Questioner* :

1. Merasa Senang akan pekerjaannya.
2. Memiliki perasaan bangga atas pekerjaannya.
3. Tingkat stress kerja yang rendah.
4. Tingkat motivasi kerja yang tinggi.

²⁸Wibowo, op.cit., 131

²⁹Ibid, hlm. 132

³⁰Edy Sutrisno, op.cit., 79

5. Berkinerja tinggi.
6. Tingkat keluhan yang rendah.
7. Tingkat perasaan yang rendah akan pindah kerja (*turn over*).
8. Tingkat absentisme yang rendah
9. Memiliki hubungan industrial yang baik³¹

1.5.4 Kategori Kepuasan Kerja menurut Colquitt, LePine, Wesson:

1. *Pay satisfaction* (Kepuasan gaji), merupakan bagaimana perasaan pegawai mengenai bayaran yang mereka terima apakah bayaran yang ia terima sesuai dengan bayaran yang ia inginkan dan apakah bayaran yang ia terima setara dengan bayaran yang rekan kerja seangkatannya terima.
2. *Promotion satisfaction* (kepuasan promosi), merupakan bagaimana kebijakan perusahaan dalam memberikan promosi pada tiap-tiap pegawai, apakah sesuai dengan kemampuan mereka atau tidak. Kepuasan promosi memiliki keuntungan seperti meningkatnya upah dan prestasi sedangkan sisi tidak menguntungkannya pegawai merasa lebih tertekan karena bertambahnya beban kerja dan jam kerja.
3. *Supervision satisfaction* (kepuasan terhadap atasan/pengawasan), merupakan bagaimana perasaan pegawai terhadap atasannya, apakah atasan mereka

³¹Wirawan, op.cit., 700

layak dan berkompeten pada posisi tersebut, misalkan bersikap mengayomi karyawan-karyawan yang berada di pengawasannya.

4. *Coworker satisfaction* (kepuasan terhadap rekan kerja), merupakan bagaimana perasaan pegawai terhadap rekan kerja di lingkungannya, apakah rekan kerjanya tersebut dapat saling membantu, bertanggungjawab, dan menyenangkan.
5. *Satisfaction with the work itself* (kepuasan terhadap pekerjaan pegawai), merupakan bagaimana perasaan pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya, apakah pekerjaan tersebut ia anggap menarik dan tidak membosankan atau pekerjaan tersebut ia anggap monoton dan memberatkan sehingga mengakibatkan ia merasa tidak puas.
6. *Altruism*, merupakan sikap empati untuk membantu orang yang berhubungan dengan moral. Sifat ini dilihat dari kesediaan seseorang untuk membantu rekan kerja yang lain yang sedang kesulitan.
7. *Status*, merupakan posisi atau jabatan seseorang yang dapat menimbulkan rasa kepuasan karena merasa mendapatkan popularitas dan apresiasi dari orang lain.
8. *Environment*, merupakan bagaimana perasaan pegawai terhadap lingkungan disekitarnya, apakah ia

merasa nyaman dan aman berada dilingkungan tersebut.³²

1.5.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Herzberg:

1. Faktor psikologi, seperti minat, kenyamanan, sikap, dan bakat atau kompetensi
2. Faktor sosial, seperti hubungan antar karyawan, hubungan dengan atasan, dan hubungan antar karyawan yang berbeda bidang pekerjaannya.
3. Faktor fisik, seperti jenis pekerjaan, prosedur pembagian waktu dan istirahat, perlengkapan dan peralatan kerja yang memadai, kondisi lingkungan, dan kondisi kesehatan.
4. Faktor, finansial, seperti kebijakan dan kesesuaian jumlah gaji, jaminan sosial, tunjangan yang diberikan, dan promosi.

1.5.6 Indikator Kepuasan Kerja Menurut Robbin :

1. Gaji, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil
2. Promosi, yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, proses kenaikan jabatan kurang

³²Stephen P Robbin, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hlm. 132-134

terbuka atau terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang

3. Rekan kerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan sekerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4. Atasan, yaitu seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
5. Pekerjaan itu sendiri, yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.³³

2.6 PENELITIAN TERDAHULU

1. Menurut Diana Fitriani (2018) dalam skripsi penelitiannya yang berjudul Analisis “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwasraya”. Diperoleh hasil penelitian teknologi informasi yang terdiri dari informasi *wireless* dan teknologi informasi *wireline* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan penelitian terdapat pada variabel x dimana penelitian sebelumnya tidak menggunakan variabel kompetensi sumber daya manusia, dan variabel penggunaan teknologi

³³ Darman, *Teori-Teori Manajemen dan Organisasi*, <http://theorymanajemendanorg.anisasi.blogspot.com/2015/12/pengertian.html>, Desember. 2015)

informasi pada penelitian sebelumnya dibagi menjadi dua variabel yaitu informasi *wireless* dan teknologi informasi *wireline*. Kemudian Penelitian sebelumnya tidak menggunakan variabel moderasi/intervening sehingga tidak melakukan uji mediasi. Dan objek pada penelitian sebelumnya dilakukan pada PT. Asuransi Jiwasraya sedangkan pada penelitian ini objeknya merupakan Bank Syariah Mandiri Palembang.

2. Menurut Wulan Mutiara Tsani (2017) dalam skripsi penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja, Penggunaan Teknologi Informasi, Dan Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Kinerja Karyawan (Studi Di Bank Rakyat Indonesia (Bri) Syariah Cabang Surakarta)”. Diperoleh hasil penelitian penggunaan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan penelitian terdapat pada variabel x yaitu pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel motivasi kerja dan kemampuan berkomunikasi interpersonal, sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel x kompetensi sumber daya manusia. Kemudian Penelitian sebelumnya tidak menggunakan variabel moderasi/intervening sehingga tidak melakukan uji mediasi.

3. Menurut Muhammad Fadhil (2016) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul Pengaruh “Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Latihan Kerja Industri Makassar”. Diperoleh hasil penelitian bahwa secara parsial

kompetensi yang terdiri atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Perbedaan penelitian terdapat pada variabel x yaitu pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel x kompetensi yang terdiri dari atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Kemudian Penelitian sebelumnya tidak menggunakan variabel moderasi/intervening sehingga tidak melakukan uji mediasi. dan objek pada penelitian sebelumnya dilakukan pada Balai Latihan Kerja Industri sedangkan pada penelitian ini objeknya merupakan Bank Syariah Mandiri Palembang.

4. Menurut Verawaty Ali ,Fajar Saranani, dan Adya Hermawati (2019) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Koperasi Dan UKM Kabupaten Konawe”. Diperoleh hasil penelitian bahwa Bahwa Kompetensi dan Pengembangan Karir berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai, baik secara simultan maupun parsial.

Perbedaan penelitian terdapat pada variabel x yaitu pada penelitian sebelumnya menambahkan variabel x pengembangan karir. Kemudian Penelitian sebelumnya tidak menggunakan variabel moderasi/intervening sehingga tidak melakukan uji mediasi. dan objek pada penelitian sebelumnya dilakukan pada koperasi dan UKM sedangkan pada penelitian ini objeknya merupakan Bank Syariah Mandiri Palembang.

5. Menurut Gilang Ramadhan (2016) dalam skripsi penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat” Diperoleh hasil penelitian bahwa bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai”.

Perbedaan penelitian terdapat pada variabel x kepuasan kerja yang pada penelitian sebelumnya terdiri dari gaji, promosi, supervise, tunjangan, penghargaan, peraturan atau prosedur, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, dan komunikasi Kemudian Penelitian sebelumnya tidak menggunakan variabel moderasi/intervening sehingga tidak melakukan uji mediasi.

6. Menurut Irhamatul Jariyati (2016) dalam skripsi penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep”. Diperoleh hasil penelitian bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan penelitian terdapat pada variabel x kepuasan kerja yang pada penelitian sebelumnya terdiri dari psikologi, social, fisik, dan finansial Kemudian Penelitian sebelumnya tidak menggunakan variabel moderasi/intervening sehingga tidak melakukan uji mediasi. dan objek pada penelitian sebelumnya dilakukan pada BPRS sedangkan pada penelitian ini objeknya merupakan Bank Syariah Mandiri Palembang

7. Menurut Ayu Mellinda (2017) dalam skripsi penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia

(Persero) Surakarta)” Diperoleh hasil penelitian bahwa Penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

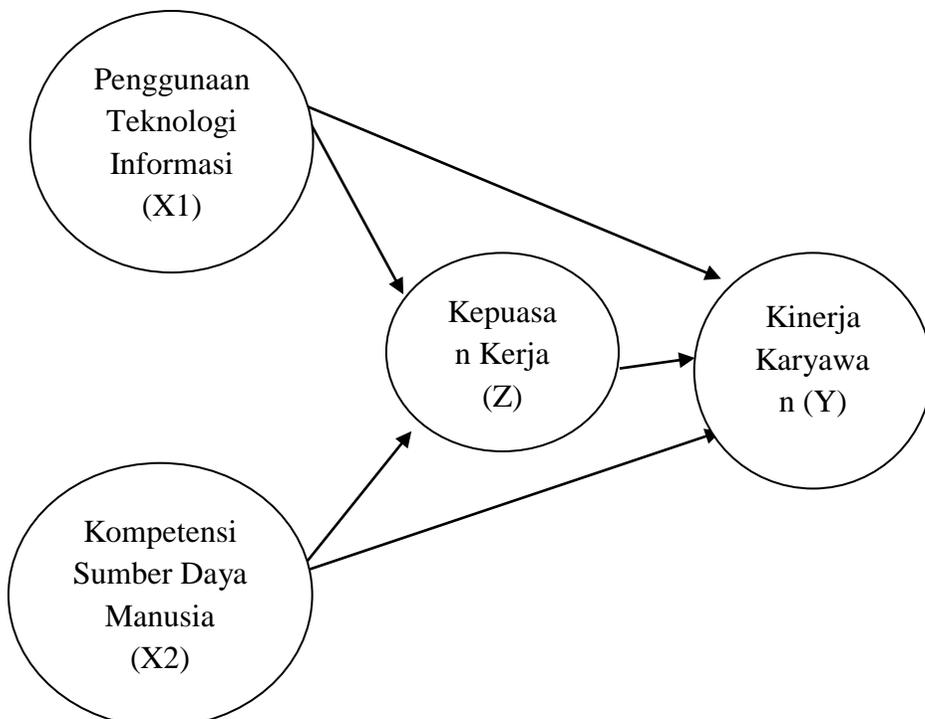
Perbedaan penelitian terdapat pada variabel x, penelitian sebelumnya hanya menggunakan satu variabel x yaitu penggunaan teknologi informasi. Lalu teknik pengambilan sampel pada penelitian sebelumnya menggunakan *simple random sampling*. Kemudian Penelitian sebelumnya tidak menggunakan variabel moderasi/intervening sehingga tidak melakukan uji mediasi. dan objek pada penelitian sebelumnya dilakukan pada PT. Pos Indonesia sedangkan pada penelitian ini objeknya merupakan Bank Syariah Mandiri Palembang

8. Menurut Wayan Arta Negara¹ dan A.A.Sg. Kartika Dewi, dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada CV. Jaya Utama Teknik Denpasar, Bali” Diperoleh hasil penelitian bahwa secara parsial kompetensi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja.

Perbedaan penelitian terdapat pada variabel x, penelitian sebelumnya variabel x yaitu lingkungan kerja fisik, dan motivasi. Kemudian Penelitian sebelumnya tidak menggunakan variabel moderasi/intervening sehingga tidak melakukan uji mediasi. dan objek pada penelitian sebelumnya dilakukan pada Pada CV. Jaya Utama Teknik sedangkan pada penelitian ini objeknya merupakan Bank Syariah Mandiri Palembang

2.7 KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual yang memperlihatkan bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Yang berarti, kerangka pemikiran merupakan gambaran keseluruhan proses riset. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai pengaruh antara variabel independen (X) yaitu penggunaan teknologi informasi dan kompetensi sumber daya manusia dengan variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y) serta variabel intervening yaitu Kepuasan kerja (Z) di atas, kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut



Sumber : dikembangkan dalam penelitian, 2020

2.8 PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Hipotesis atau perkiraan adalah jawaban sementara mengenai masalah yang masih bersifat praduga atau masih belum jelas bukti kebenarannya³⁴ Hipotesis juga dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman simpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.³⁵

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini adalah:

1. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Putu Diah Mirnasari dan I Made Sadha Suardhika dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Karyawan” menyimpulkan bahwa variabel penggunaan teknologi informasi, efektivitas sistem informasi akuntansi, dan sistem pengendalian intern secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.dan

³⁴Wulandari, Frida Setya Ayu. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Tabungan (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)* 2015, hl. 36

³⁵Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder.* (Jakarta:PT. RajaGrafindo Persada, 2015) hlm. 67

Menurut Tri Wahyuni dalam skripsi penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kemampuan Pengguna Sebagai Variabel Moderasi di PD. BPR Bank Jombang Kantor Pusat” menyimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H1: Diduga penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan

2. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Markx Pattiasina, Mieke Roring, dan Wehelmina Rumawas dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Tabungan Negara, Tbk. Kantor Cabang Manado” menyimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Angga Rahyu Shaputra, dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi, Komitmen, dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru” menyimpulkan bahwa kompetensi, komitmen, dan pengembangan karier secara simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

H2: Diduga kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan

3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Gilang Ramdhan berdasarkan skripsi penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat” menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai

Menurut Irhamatul Jariyati berdasarkan skripsi penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep (BPRS) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja yang terdiri dari kepuasan psikologi, kepuasan sosial, kepuasan fisik, dan kepuasan financial secara financial secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

H3: Diduga kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

4. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Ayu Mellinda dalam skripsi penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta)” menyimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

Menurut FX. Nanang Sujatmiko, dalam tesis penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Kerja” menyimpulkan bahwa penggunaan teknologi yang terdiri dari penggunaan computer, perilaku penggunaan komputer, dan pelatihan computer semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H4: Diduga penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja

5. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Rian Andriani, dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bank Tabungan Negara Di Bandung” menyimpulkan bahwa budaya organisasi dan kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Menurut Verawaty, Ali Fajar, dan Saranani Adya Hermawati Yuniarti dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Koperasi Dan UKM Kabupaten Konawe” menyimpulkan bahwa ketiga variable independen tersebut berpengaruh terhadap kepuasan kerja baik secara simultan maupun parsial.

H5: Diduga kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan kerja

